

## **Bedingungen für die Bereitstellung von Cloud Service – IaaS, Monitoring und Managed Services der XIV Tech GmbH**

### **Präambel**

Der Kunde benötigt zur Durchführung seiner Geschäftsprozesse Hardware, Standardsoftwareanwendungen und Speicherplatz („Infrastruktur“) zum Ablegen von Softwareprogrammen sowie der damit erzeugten Anwendungsdaten (IaaS- Cloud) sowie Unterstützung bei der Beobachtung (Monitoring) und ggf. Beseitigung von Störungen seiner IT- Systeme (Managed Service).

XIV Tech GmbH bietet diese Leistungen gegen Entgelt an. Für diese einzelnen Leistungen, die der Kunde auch getrennt bestellen kann, gelten die nachfolgenden Regelungen:

### **I. Bestimmungen für Cloudservice Infrastructure - IaaS**

1. Mit dem Infrastructure as a Service-- Vertrag vereinbaren die Vertragspartner, dass XIV Tech GmbH dem Kunden die Nutzungsmöglichkeit für die benötigten Leistungen zum Zugriff über eine Telekommunikationsverbindung sowie Speicherplatz auf seine Anwendung und deren Anwendungsdaten zur Verfügung stellt. XIV Tech GmbH schuldet nicht Installation, Bereitstellung und/oder Betrieb der Anwendungssoftware des Kunden.

XIV Tech GmbH bedient sich zur Erfüllung dieser Pflichten eines von XIV Tech GmbH sorgfältig ausgesuchten Rechenzentrums.

2. Gegenstand der Leistungen von XIV Tech GmbH ist die Bereitstellung von ausreichender Hardware sowie von Software (im Folgenden: Anwendung) zur Nutzung ihrer Funktionalitäten als Infrastruktur zum Betrieb einer vom Kunden beschafften und dem Kunden gehörenden Anwendungssoftware, die technische Ermöglichung der Nutzung der INFRASTRUKTUR und die Einräumung bzw. Vermittlung von Nutzungsrechten an der INFRASTRUKTUR sowie die Bereitstellung von Speicherplatz für die vom Kunden durch Nutzung der INFRASTRUKTUR erzeugten und/oder die zur Nutzung der INFRASTRUKTUR erforderlichen Daten (im Folgenden: ANWENDUNGSDATEN) im üblichen Umfang durch XIV Tech GmbH gegenüber dem Kunden gegen Zahlung des vereinbarten Entgelts.

3. Sofern vereinbart, stellt XIV Tech GmbH dem Kunden eine ZUGRIFFSSOFTWARE eines von XIV ausgewählten Drittanbieters, mit der der Kunde auf den SERVER zugreifen kann, zur Verfügung. XIV Tech GmbH haftet dafür, dass die ZUGRIFFSSOFTWARE geeignet ist, den vertragsgemäßen Zugriff auf den SERVER zu ermöglichen.

4. Die ZUGRIFFSSOFTWARE darf nicht dazu geeignet sein, den Zugriff des Anbieters oder Dritter auf Datenverarbeitungsanlagen des Kunden zu ermöglichen, sofern dies nicht für die ordnungsgemäße Durchführung dieses Vertrages unerlässlich ist. Solche Zugriffe sind im Einzelfall vor ihrer Vornahme ausdrücklich schriftlich zwischen den Vertragspartnern abzustimmen.

### **5. Bereitstellung von ANWENDUNG, Speicherplatz für ANWENDUNGSDATEN und Zugriffssoftware**

5.1 XIV Tech GmbH hält ab dem im Auftrag vereinbarten Zeitpunkt die vereinbarte INFRASTRUKTUR zur Nutzung nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen bereit.

5.2 XIV Tech GmbH übermittelt dem Kunden die notwendige Anzahl von Benutzernamen und Benutzerpasswörtern. Sämtliche Benutzernamen und Kennwörter sind vom Kunden unverzüglich in nur ihm bekannte Namen und Kennwörter zu ändern.

### 5.3 Datensicherung

Die Sicherung von Daten und Programmen obliegt, sofern nichts Anderes vereinbart ist, dem Kunden. Auch wenn der Kunde XIV Tech GmbH Administrationsrechte einräumt, bleibt der Kunde für die Datensicherung verantwortlich, sofern nicht die Verantwortung von XIV Tech GmbH ausdrücklich schriftlich oder in Textform vereinbart ist. Dem Kunden wird empfohlen, seine Daten und die Programme einmal täglich zu sichern. Für die Einhaltung handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungsfristen ist der Kunde verantwortlich.

**Hinweis:** Es kommt vor, dass eine Datensicherungssoftware eine gelungene Datensicherung anzeigt, obwohl dies in Wirklichkeit nicht der Fall ist. Endgültige Sicherheit über das Gelingen einer Datensicherung erhält man nur durch das Zurückspielen der (angeblichen) Sicherung auf ein Medium (Rücksicherung). Dem Kunden wird empfohlen, eine solche Rücksicherung abhängig von der Wichtigkeit seiner Daten regelmäßig durchzuführen. XIV Tech GmbH kann nach einer Rücksicherung nur Anzahl und Größe der Dateien feststellen, nicht aber, ob die Inhalte richtig und unverfälscht sind. Dem Kunden wird empfohlen, dies zumindest durch Stichproben zu überprüfen.

Darüber hinaus ist es auch möglich, eine Sicherung nicht nur der Anwendungsdaten, sondern der gesamten vertragsgegenständlichen Umgebung durchzuführen. Dem Kunden wird empfohlen, auch dies in regelmäßigen Abständen in Abhängigkeit von der Wichtigkeit seiner Umgebung zu tun, da ansonsten bei der Wiederherstellung einer solchen Umgebung hohe Dienstleistungskosten entstehen können.

5.4 Übergabepunkt für die INFRASTRUKTUR und die ANWENDUNGSDATEN ist der Routerausgang des Rechenzentrums von XIV Tech GmbH.

5.5 Die Systemvoraussetzungen auf Seiten des Kunden werden von XIV Tech GmbH regelmäßig veröffentlicht unter <https://xivtech.de/cloudservices/systemanforderung>. Für die Beschaffenheit der erforderlichen Hard- und Software auf Seiten des Kunden sowie für die Telekommunikationsverbindung zwischen dem Kunden und XIV Tech GmbH bis zum Übergabepunkt ist XIV Tech GmbH nicht verantwortlich.

## 6. Technische Verfügbarkeit der INFRASTRUKTUR und des Zugriffs auf die ANWENDUNGSDATEN

6.1 XIV Tech GmbH stellt durch eine dem Stand der Technik entsprechende Bandbreite der Verbindung zu dem nächsten Internet-Knoten sicher, dass eine übliche Datenübertragungsgeschwindigkeit für Benutzer erreicht wird.

6.2 Der Webserver ist durchgehend 24 Stunden, sieben Tage die Woche einsatzfähig mit einer Verfügbarkeit von 97 % im Jahresmittel. Hiervon ausgenommen sind Ausfallzeiten durch Wartung und Software-Updates sowie Zeiten, in denen der Webserver aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich von XIV Tech GmbH liegen (höhere Gewalt, Verschulden Dritter etc.) über das Internet nicht zu erreichen ist. Sofern für XIV Tech GmbH absehbar ist, dass Ausfallzeiten für Wartung und Softwareupdates länger als drei Stunden dauern, wird XIV Tech GmbH dies dem Kunden – außer in Notfällen - mindestens drei Tage vor Beginn der jeweiligen Arbeiten mitteilen.

Die Verfügbarkeit wird auf Basis eines Kalendermonats gemessen und berechnet. Die Verfügbarkeit berechnet sich anhand folgender Formel:

$$\text{Wert in Prozent} = \frac{\sum \text{Servicezeit} - \sum \text{unentschuldigte Ausfallzeiten}}{\sum \text{Ausfallzeiten während der Servicezeit}} * 100$$

6.3 Bei Auftreten von Störungen wird XIV Tech GmbH den Kunden unverzüglich darüber und über die voraussichtliche Dauer der Störung informieren und die Störung unverzüglich untersuchen und bearbeiten. Der jeweilige Status der Störungsbearbeitung ist unter [status.xivtech.de](https://status.xivtech.de) nachzuverfolgen.

## 7. Sonstige Leistungen von XIV Tech GmbH

7. Gegenstand der Leistung von XIV Tech GmbH ist entsprechend vorstehender Regelung ausschließlich das Zurverfügungstellen der Infrastruktur. Jeglicher Betrieb von Programmen auf dieser Infrastruktur liegt in der ausschließlichen Verantwortung des Kunden. Dies gilt sowohl für seine Anwendung als auch für diese ergänzende Systeme, z.B. zur IT- Sicherheit (Antivirus,.. )

7.1 XIV Tech GmbH stellt dem Kunden diejenigen Unterlagen (Handbücher) zur Verfügung, wie sie von den Herstellern bereitgestellt werden. Dies erfolgt in Form einer online-Hilfe, wobei diese auch nur in einer Fremdsprache, zum Beispiel Englisch vorliegen kann. XIV Tech GmbH ist nicht verpflichtet, darüber hinausgehende Informationen zur Verfügung zu stellen.

Zusätzlich stellt XIV Tech GmbH lediglich eine Anweisung zur Verfügung, wie der Kunde auf die Cloud zugreift und sie benutzt, zum Beispiel neue Nutzer anlegt. Diese erhält er als pdf nach Abschluss der Einrichtung und einen Link zum Selfservice- Portal von XIV Tech GmbH.

Der Kunde ist berechtigt, die zur Verfügung gestellte Anweisung (pdf) unter Aufrechterhaltung vorhandener Schutzrechtsvermerke zu speichern, auszudrucken und für Zwecke dieses Vertrags in angemessener Anzahl zu vervielfältigen. Im Übrigen gelten die unter § 7 für die INFRASTRUKTUR vereinbarten Nutzungsbeschränkungen für die Dokumentation entsprechend.

7.2 Weitere Leistungen von XIV Tech GmbH können jederzeit vereinbart werden, insb. Schulungen zu ZUGRIFFSSOFTWARE und/oder der INFRASTRUKTUR oder die nach Ziffer 8 nicht geschuldeten Leistungen. Sofern nicht anders vereinbart, werden solche weiteren Leistungen gegen Erstattung des nachgewiesenen Aufwands zu den im Zeitpunkt der Beauftragung allgemein geltenden Preisen von XIV Tech GmbH erbracht.

## 8. Nicht geschuldete Leistungen

8.1 Nicht zum Leistungsumfang der XIV Tech GmbH Cloud, aber zur Sicherstellung eines reibungslosen Betriebs sind folgenden Leistungen durch den Kunden zu erbringen:

- Kontrolle der Systemeventlogs auf kritische Systemzustände innerhalb der virtuellen Maschine
- Kontrolle der Festplattenausnutzung, Prozessor und Speicherauslastung innerhalb der virtuellen Maschine
- Backup und Kontrolle der Datensicherungsprotokolle, es sei denn, als Leistung von XIV Tech GmbH ist auch die Datensicherung vereinbart.
- Installation und Kontrolle der Anti-Viren-Software
- Patch-Management

8.2 XIV Tech GmbH haftet nicht dafür, dass die bereitgestellte INFRASTRUKTUR für die Zwecke des Kunden geeignet ist.

8.3 XIV Tech GmbH schuldet nicht die folgenden Leistungen, die aber durch den Kunden mit einer gesonderten Managed Service Vereinbarung gebucht werden können:

- Patch Management
- Update- Service

- Backup- Service

- Antivirus

8.4 XIV Tech GmbH schuldet nicht die Zurverfügungstellung der Anwendungssoftware. Für die Beschaffung und das Aufspielen von Updates ist der Kunde verantwortlich. XIV Tech GmbH bietet für das Aufspielen der Updates einen gesonderten Updatevertrag an.

## **9. Nutzungsrechte an und Nutzung der ZUGRIFFSSOFTWARE und der ANWENDUNG, Rechte von XIV Tech GmbH bei Überschreitung der Nutzungsbefugnisse**

### **9.1 Nutzungsrechte an der ZUGRIFFSSOFTWARE und der ANWENDUNG**

GmbH stellt dem Kunden Standardsoftware von Drittherstellern zur zeitweiligen Nutzung zur Verfügung. Die bestimmen allein über ihre eigenen Lizenzmodelle. Der Kunde ist verpflichtet, sich über die Lizenzbestimmungen der einzelnen Hersteller Kenntnis zu verschaffen und diese einzuhalten.

GmbH gewährleistet, dass die von GmbH gestellte Software der Dritthersteller für die vorliegenden vertraglichen Zwecke der Bereitstellung einer Infrastruktur lizenziert sind.

(a) Sofern sich aus den Lizenzbestimmungen der Hersteller nicht Abweichendes ergibt, erhält der Kunde an der ZUGRIFFSSOFTWARE und der INFRASTRUKTUR einfache, nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare, auf die Laufzeit dieses Vertrags beschränkte Nutzungsrechte nach Maßgabe der nachstehenden Regelungen.

(b) Der Kunde nutzt die ZUGRIFFSSOFTWARE nur für den Zugriff auf den SERVER, um die INFRASTRUKTUR auf dem SERVER zu nutzen. Eine physische Überlassung der INFRASTRUKTUR an den Kunden erfolgt nicht. Der Kunde darf die ZUGRIFFSSOFTWARE und die INFRASTRUKTUR nur für seine eigenen geschäftlichen Tätigkeiten durch eigenes Personal nutzen. Eine Nutzung durch oder für Dritte ist ausgeschlossen.

(c)

(c) Der Kunde nutzt die ZUGRIFFSSOFTWARE und die INFRASTRUKTUR nur durch eine ggf. vereinbarte Anzahl von Personen gleichzeitig.

(d) Der Kunde ist nicht berechtigt, Änderungen an der ZUGRIFFSSOFTWARE oder der INFRASTRUKTUR vorzunehmen. Dies gilt nicht für Änderungen, die für die Berichtigung von Fehlern notwendig sind, sofern XIV Tech GmbH sich mit der Behebung des Fehlers in Verzug befindet, die Fehlerbeseitigung ablehnt oder wegen der Eröffnung des Insolvenzverfahrens zur Fehlerbeseitigung außer Stande ist.

(e) Sofern XIV Tech GmbH während der Laufzeit neue Versionen, Updates, Upgrades oder andere Neulieferungen im Hinblick auf die ZUGRIFFSSOFTWARE und/oder die INFRASTRUKTUR vornimmt, gelten die vorstehenden Rechte auch für diese.

(f) Rechte, die vorstehend nicht ausdrücklich dem Kunden eingeräumt werden, stehen dem Kunden nicht zu. Der Kunde ist insb. nicht berechtigt, die ZUGRIFFSSOFTWARE und/oder die INFRASTRUKTUR über die vereinbarte Nutzung hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder die ZUGRIFFSSOFTWARE oder die INFRASTRUKTUR Dritten zugänglich zu machen. Insb. ist es nicht gestattet, die ZUGRIFFSSOFTWARE oder die INFRASTRUKTUR zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, insb. nicht zu vermieten oder zu verleihen.

### **9.2 Verpflichtungen des Kunden zur sicheren Nutzung**

Der Kunde haftet dafür, dass die ZUGRIFFSSOFTWARE und die INFRASTRUKTUR nicht zu rassistischen, diskriminierenden, pornographischen, den Jugendschutz gefährdenden, politisch extremen oder sonst gesetzeswidrigen oder gegen behördliche Vorschriften oder Auflagen verstoßenden Zwecken verwendet oder entsprechende Daten, insb. ANWENDUNGSDATEN, erstellt und/oder auf dem SERVER gespeichert werden.

### **9.3 Verletzung der Bestimmungen nach Abs. 1 und 2 durch den Kunden**

(a) Verletzt der Kunde die Regelungen in Abs. 1 oder 2 aus von ihm zu vertretenden Gründen, kann XIV Tech GmbH nach vorheriger schriftlicher Benachrichtigung des Kunden den Zugriff des Kunden auf die INFRASTRUKTUR oder die ANWENDUNGSDATEN sperren, wenn die Verletzung hierdurch nachweislich abgestellt werden kann.

(b) Verstößt der Kunde rechtswidrig gegen Abs. 2, ist XIV Tech GmbH berechtigt, die dadurch betroffenen Daten bzw. ANWENDUNGSDATEN zu löschen. Im Fall eines rechtswidrigen Verstoßes durch Nutzer hat der Kunde dem XIV Tech GmbH auf Verlangen unverzüglich sämtliche Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen den Nutzer zu machen, insb. dessen Namen und Anschrift mitzuteilen.

Verletzt der Kunde trotz entsprechender schriftlicher Abmahnung durch XIV Tech GmbH weiterhin oder wiederholt die Regelungen in Abs. 1 oder 2, und hat er dies zu vertreten, so kann XIV Tech GmbH den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist außerordentlich kündigen.

(c) Für jeden Fall, in dem der Kunde die Nutzung der INFRASTRUKTUR durch Dritte (oder durch nicht vom Kunden benannte Nutzer) schuldhaft ermöglicht, hat der Kunde jeweils eine sofort fällige Vertragsstrafe in Höhe der monatlichen Grundpauschale zu zahlen. Die Geltendmachung von Schadensersatz bleibt vorbehalten; in diesem Fall wird die Vertragsstrafe auf den Schadensersatzanspruch angerechnet.

(d) Hat der Kunde die Pflichtverletzung zu vertreten, so kann XIV Tech GmbH Schadensersatz geltend machen.

Zusätzlich gelten die Regeln zur Sperrung des Zugriffs gem. Ziffer 12.6.

#### **(4) Rechte des Kunden an etwa entstehenden Datenbanken/Datenbankwerken**

Sofern und soweit während der Laufzeit dieses Vertrags, insb. durch Zusammenstellung von ANWENDUNGSDATEN, durch nach diesem Vertrag erlaubte Tätigkeiten des Kunden auf dem SERVER der XIV Tech GmbH eine Datenbank, Datenbanken, ein Datenbankwerk oder Datenbankenwerke entstehen, stellen alle Rechte hieran dem Kunden zu. Der Kunde bleibt auch nach Vertragsende Eigentümer der Datenbanken bzw. Datenbankenwerke.

### **10. Haftung für Rechte Dritter**

(1) XIV Tech GmbH wird den Kunden von Rechten Dritter bzw. von deren Geltendmachung und von einer daraus resultierenden Beeinträchtigung der Erbringung vereinbarter Leistungen unverzüglich unterrichten und ihm in geeigneter Weise den vollen Zugriff auf die ANWENDUNGSDATEN ermöglichen.

(2) Der Kunde ist, sofern und soweit die Rechte Dritter ihn im Gebrauch der ZUGRIFFSSOFTWARE oder der INFRASTRUKTUR beeinträchtigen, nicht zur Vergütung verpflichtet.

(3) XIV Tech GmbH hält den Kunden auf erstes Anfordern frei von sämtlichen Ansprüchen Dritter, die diese aus ihren Rechten gegen den die INFRASTRUKTUR vertragsgemäß nutzenden Kunden geltend machen. Die Vertragspartner werden sich unverzüglich schriftlich benachrichtigen, falls ihnen gegenüber Ansprüche geltend gemacht werden.

(4) Ferner kann der Kunde Schadensersatz geltend machen.

(5) XIV Tech GmbH haftet nicht für eine Verletzung der Rechte Dritter durch den Kunden, sofern und soweit sich diese Verletzung aus einer Überschreitung der nach diesem Vertrag eingeräumten Nutzungsrechte ergibt. In diesem Fall stellt der Kunde XIV Tech GmbH auf erstes Anfordern frei von sämtlichen Ansprüchen Dritter.

## **11. Entgelt**

11.1 Die Vergütung für die zu erbringenden Leistungen der Nutzungsgewährung bzgl. der INFRASTRUKTUR und der Zurverfügungstellung von Speicherplatz besteht aus einer Grundpauschale und ist in der Bestellung festgelegt.

11.2 XIV Tech GmbH ist berechtigt, die Grundpauschale erstmals nach Ablauf von 12 Monaten nach Vertragsbeginn mit einer schriftlichen Ankündigung von drei Monaten zum darauf folgenden Monatsbeginn zu erhöhen, sofern und soweit sich seine für die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags anfallenden Kosten erhöht haben.

Beträgt die Preiserhöhung mehr als 8 % zum zuletzt geltenden Preis, hat der Kunde das Recht, das Vertragsverhältnis innerhalb einer Frist von zwei Monaten nach Zugang der Ankündigung schriftlich zu kündigen zum Datum der beabsichtigten Preiserhöhung. Auf dieses Kündigungsrecht wird XIV Tech GmbH den Kunden zusammen mit jeder Ankündigung hinweisen.

11.3 Sonstige Leistungen werden von XIV Tech GmbH nach Aufwand (Time & Material) zu den jeweils im Zeitpunkt der Beauftragung geltenden allgemeinen Listenpreisen von XIV Tech GmbH erbracht.

11.4 Vergütungen werden zuzüglich MwSt. in der jeweils anfallenden gesetzlichen Höhe geschuldet.

## **12. Pflichten und Obliegenheit des Kunden**

12.1 Sollte es bei der Nutzung des Servers zu Störungen kommen, so wird der Kunde XIV Tech GmbH von diesen Störungen unverzüglich in Kenntnis setzen.

12.2 Der Kunde ist verpflichtet, die Zugangsdaten gegenüber unbefugten Dritten geheim zu halten. Insbesondere sind Benutzername und Passwort so aufzubewahren, dass der Zugriff auf diese Daten durch unbefugte Dritte unmöglich ist, um einen Missbrauch des Zugangs durch Dritte auszuschließen. Der Kunde verpflichtet sich, XIV Tech GmbH unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist.

12.3 Als unbefugte Dritte gelten nicht die Personen, die den Speicherplatz, der Gegenstand dieses Vertrages ist, mit Wissen und Willen des Kunden nutzen.

12.4 Der Kunde versichert, dass er keine Inhalte auf dem vertragsgegenständlichen Speicherplatz speichern und in das Internet einstellen wird, deren Bereitstellung, Veröffentlichung und Nutzung gegen Strafrecht, Urheberrechte, Marken- und sonstige Kennzeichnungsrechte oder Persönlichkeitsrechte verstößt.

12.5 Verstößt der Kunde gegen diese Pflicht, ist er zur Unterlassung des weiteren Verstoßes, zum Ersatz des XIV Tech GmbH entstandenen und noch entstehenden Schadens sowie zur Freihaltung und Freistellung von XIV Tech GmbH von Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüchen Dritter, die durch den Verstoß verursacht wurden, verpflichtet. Die Freistellungsverpflichtung umfasst auch die Verpflichtung, XIV Tech GmbH von Rechtsverteidigungskosten (Gerichts- und Anwaltskosten etc.) vollständig freizustellen. Sonstige Ansprüche von XIV Tech GmbH, insbesondere zur Sperrung der Inhalte und zur außerordentlichen Kündigung, bleiben unberührt.

### **12.6 Vorübergehende Sperrung**

XIV Tech GmbH ist berechtigt, den Zugang zum Speicherplatz vorübergehend zu unterbrechen falls ein hinreichender Verdacht auf rechtswidrige Inhalte auf dem Speicherplatz vorliegt, z.B. aufgrund einer Abmahnung des vermeintlich Verletzten oder Ermittlungen staatlicher Behörden, es sei denn, die Abmahnung ist offensichtlich unbegründet. Die Sperrung ist, sofern technisch möglich und zumutbar, auf die vermeintlich rechtsverletzenden Inhalte zu beschränken. Der Kunde ist über die Sperrung unter Angabe der Gründe unverzüglich zu benachrichtigen und aufzufordern, die Rechtmäßigkeit der vermeintlich rechtswidrigen Inhalte darzulegen und gegebenenfalls zu beweisen. Die Sperrung ist aufzuheben, sobald der Verdacht entkräftet ist.

### **13. Pflichten bei und nach Beendigung des Vertrags**

(1) Mit Beendigung des Vertragsverhältnisses ist XIV Tech GmbH verpflichtet, die vom Kunden gespeicherten ANWENDUNGSDATEN diesem mittels eines Links zum Download zur Verfügung zu stellen.

Daneben ist XIV Tech GmbH verpflichtet, auf Wunsch des Kunden sämtliche vom Kunden gespeicherte Daten einem vom Kunden benannten Dritten auf einem üblichen Datenträger oder im Wege der Datenfernübertragung zur Verfügung zu stellen. Der Kunde ist verpflichtet, XIV Tech GmbH die entstandenen notwendigen und nachgewiesenen Kosten zu ersetzen. XIV Tech GmbH kann einen angemessenen Vorschuss verlangen.

(2) XIV Tech GmbH ist auf Verlangen verpflichtet, drei Monate nach rechtlicher Beendigung dieses Vertrags zur Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses mit einem Dritten nach Weisung des Kunden zusammenzuarbeiten. Diese Zusammenarbeit ist beschränkt auf

- die Übermittlung der vom Kunden gespeicherten ANWENDUNGSDATEN,
- die Übermittlung sonstiger den Kunden betreffender Daten, soweit – was von XIV Tech GmbH darzulegen ist – es sich nicht um Geschäftsgeheimnisse handelt,
- die Unterweisung der Mitarbeiter des Dritten in die Verhältnisse des Kunden.

Diese Zusammenarbeit ist gesondert nach Aufwand zu vergüten. Die Vergütung erfolgt zu den im Zeitpunkt der Beendigung des Vertrages geltenden allgemeinen Honorarsätzen von XIV Tech GmbH. Zusätzlich hat der Kunde XIV Tech GmbH sämtliche angefallenen erforderlichen und nachgewiesenen Aufwendungen zu ersetzen. Ab da wird XIV Tech GmbH diese Unterstützungsleistungen kostenfrei für den Kunden erbringen.

(3) Der Kunde ist mit rechtlicher Beendigung des Vertrags, nicht jedoch vor Erfüllung der Verpflichtungen von XIV Tech GmbH nach Abs. 1 und 2, verpflichtet, sämtliche Kopien der ZUGRIFFSSOFTWARE auf seinen eigenen DV-Einrichtungen zu löschen.

## **II. Bestimmungen für Monitoring**

Sofern der Kunde Monitoring beauftragt hat, gilt folgendes:

### **1. Vertragsgegenstand**

Der Kunde benötigt zur Durchführung seiner Geschäftsprozesse einen Dienst zur laufenden Überwachung und Meldung von ungewöhnlichen Vorkommnissen und Fehlern in seinem Netzwerk (Monitoring). Im Rahmen des Monitorings wird XIV Tech GmbH die unter Vertrag stehende Infrastruktur laufend überwachen und ggf. auftretende Fehler und Störungen an den Kunden melden. Nicht vom Vertrag erfasste Störungen (z.B. an Geräten, die nicht Gegenstand der Überwachung nach diesem Vertrag sind) fallen daher nicht in die Verantwortung von XIV Tech GmbH. Ein Verzeichnis der einbezogenen Geräte wird, sofern Gegenstand des Vertrages nicht auch Cloudservices von XIV Tech GmbH sind, dem Kunden bei Vertragsschluss elektronisch zur Verfügung gestellt und von den Parteien während des Vertrags laufend gepflegt.

### **2. Weitere Geräte**

Der Vertragsumfang kann auf Verlangen des Kunden jederzeit erweitert werden auf neu hinzugekommene Geräte. Die Erweiterung erfolgt durch Vereinbarung zumindest in Textform (Email) unter ausdrücklicher Ergänzung des elektronischen Verzeichnisses.

### **3. Reduzierung der Geräte**

Das Verzeichnis kann auch auf Verlangen des Kunden jederzeit verringert werden durch Mitteilung des Kunden in Textform (Email) mit einer Frist von vier Wochen zum Monatsende. Auch dies richtet sich nach vorstehenden Regeln zur Erweiterung des Verzeichnisses. Eine Reduzierung der Vergütung erfolgt in der gleichen Weise.

### **4. Eingesetzte Hilfsmittel**

XIV Tech GmbH erbringt die Dienstleistung unter Zuhilfenahme geeigneter Software. Diese wird von XIV Tech GmbH auf ihre Kosten angeschafft. Hält XIV Tech GmbH einen Wechsel der Software für angezeigt, wird sie dies dem Kunden unter Angabe der Gründe mitteilen. Der Kunde entscheidet sodann, ob er mit der Neuanschaffung einverstanden ist. Die Neuinstallation ist ein Zusatzauftrag, der zusätzlich nach Aufwand zu vergüten ist. Lehnt der Kunde dies ab, kann er die Vereinbarung des Monitorings kündigen.

### **5 Bearbeitung von Monitoring- Meldungen**

Geht bei XIV Tech GmbH über die Monitoring-Software eine Meldung über eine Störung ein, wird XIV Tech GmbH diese Meldung unverzüglich an den Kunden weiterleiten zusammen mit einer Einschätzung der Dringlichkeit der Störungsbehebung. .

Die Bearbeitung einer gemeldeten Störung ist nicht Gegenstand des Monitoringauftrages, sondern kann vom Kunden durch Abschluss einer Managed- Service- Vereinbarung beauftragt werden.

## **III. Bestimmungen für Managed Service**

Voraussetzung für die Beauftragung von Managed Services ist der Abschluss eines Vertrages über Monitoring. Ohne Monitoring erbringt XIV Tech GmbH keine Managed Services. Ist Managed Service beauftragt, gilt folgendes:

### **1. Vertragsgegenstand**

Der Kunde ist bestrebt, seine Systemverfügbarkeit zu verbessern und Kosten planbar zu machen, um sich stärker auf sein Kerngeschäft konzentrieren zu können. Mit den Managed Services soll die IT–Automatisierung der beim Kunden vorhandenen IT–Struktur und IT-Prozesse eingerichtet bzw. gesteigert werden. Sofern vereinbart, erbringt XIV Tech GmbH dazu auch die nachstehend beschriebenen Leistungen des Managed Service einschließlich der Administration der Infrastruktur. Die verschiedenen Einzelleistungen des Managed Service wie z. B. Client, Server, Antivirus, Firewall und Patchmanagement sind in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen dargestellt, die unter <https://xivtech.de/leistungsbeschreibung> abgerufen und gespeichert werden können.

Die als Managed Service vereinbarten laufend zur Verfügung zu stellenden Leistungen (z.B. Antivirus, Firewall, usw.) werden von XIV Tech GmbH installiert und per Fernzugriff gewartet. Das gilt auch für im Rahmen des Managed Services notwendig gewordene, vom Kunden beauftragte Tätigkeiten. Ist ausnahmsweise ein Einsatz vor Ort beim Kunden notwendig, wird XIV Tech GmbH dies dem Kunden mitteilen und dessen Beauftragung des Vor- Ort- Einsatzes abwarten, sofern nicht wegen Gefahr im Verzug ein sofortiges Handeln von XIV Tech GmbH erforderlich ist. Für die Fernzugriffe durch XIV Tech GmbH gelten deren AGB Datenschutz, die unter <https://xiv-tech.de/datenschutz.pdf> abgerufen und gespeichert werden können.

Die jeweils unter Managed Service stehenden Geräte des Kunden sind in dem Verzeichnis gemäß Abschnitt II. 1 (Vertragsgegenstand Monitoring) definiert.

Der Inhalt der Vertragsgegenstände, die unter Managed Service stehen, richtet sich daher ausschließlich nach der Liste der Gegenstände, die unter Monitoring stehen. Für deren Ergänzung oder Ausschluss von den Leistungen gelten daher die vorstehend genannten Bestimmungen für Monitoring.

### 3. Hilfsmittel

XIV Tech GmbH erbringt die geschuldete Leistung mit von ihr ausgewählten Hilfen. XIV Tech GmbH ist jederzeit berechtigt, diese zu ersetzen. XIV Tech GmbH ist frei in der Entscheidung ob, wie und welche Tools sie einsetzt.

### 4. Vorgehen bei Fehlern

Wird XIV Tech GmbH eine Störung beim Kunden bekannt (durch Monitoring oder Meldung durch den Kunden), wird XIV Tech GmbH die für die Behebung der Störung notwendigen Maßnahmen selbstständig ergreifen, sofern der Aufwand voraussichtlich nicht mehr als zwei Stunden übersteigt. Ist absehbar, dass der Aufwand mehr als zwei Stunden betragen wird, wird, sofern nicht Eile geboten ist, XIV Tech GmbH dem Kunden ein Angebot über die durchzuführenden Maßnahmen einschließlich etwa zu beschaffender Hardware oder Software unterbreiten. Ist absehbar, dass es durch diese Maßnahmen zu einer Beeinträchtigung der Nutzbarkeit der unter Managed Service stehenden Geräte kommt, wird XIV Tech GmbH den Kunden zuvor darauf hinweisen und den Zugriff möglichst außerhalb der Geschäftszeiten des Kunden verlegen.

XIV Tech GmbH wird dem Kunden bezüglich einer als notwendig erkannten Maßnahme ein Angebot mit einer Schätzung der Kosten mitteilen und die Maßnahme erst durchführen, wenn der Kunde den Auftrag erteilt hat.

### 5. Reaktionszeiten

Sind Reaktionszeiten vereinbart, gilt folgendes:

XIV Tech GmbH wird folgende Reaktionszeiten einhalten:

SEV 0: wesentliche, täglich benötigte Funktionen stehen nicht zur Verfügung:	2 Stunden
SEV 1: wesentliche, nicht dringend benötigte Funktionen stehen nicht zur Verfügung	8 Stunden
SEV 2: eine nicht unwesentliche Funktion steht nicht zur Verfügung:	24 Stunden
SEV 3: alle anderen Fehler:	48 Stunden

Reaktionszeit ist die Zeit zwischen dem Eingang der Meldung bei XIV Tech GmbH und dem Beginn der Arbeiten bei XIV Tech GmbH, berechnet auf Basis der Geschäftszeiten der XIV Tech GmbH. Beispiel: Eingang einer Meldung eines schweren Fehlers um 13 h, Geschäftszeit bis 17 h. Beginn der Arbeiten drei Stunden nach Beginn der Arbeitszeiten am nächsten Arbeitstag der XIV Tech GmbH.

Wiederherstellungszeiten können nicht zugesagt werden. Bereitschaftszeiten können angefragt werden.

### 6. Vergütung

Der Kunde zahlt für die laufenden Leistungen, z.B. Antivirus, Firewall, usw. eine in der Bestellung festgelegte monatliche Pauschale.

Wird XIV Tech GmbH aufgrund einer Störung und einer dementsprechenden Beauftragung durch den Kunden tätig, wird die Tätigkeit nach den Bedingungen des beauftragten Angebotes und falls dort nichts vereinbart ist, zu den jeweils geltenden Stundensätzen der XIV Tech GmbH zzgl. Auslagen und Spesen abgerechnet. Zeit wird nach angefangenen Viertelstunden abgerechnet.

## **IV: Gemeinsame Bedingungen für Cloud, Monitoring und Managed Services**

### **1. Hotline**

XIV Tech GmbH richtet eine Ansprechstelle für den Kunden ein (Hotline). Diese Stelle bearbeitet die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den vertraglich vereinbarten Leistungen. Von der Hotline werden keine Leistungen erbracht, die nicht mit den vertraglichen Leistungen im Zusammenhang stehen.

Voraussetzung für die Annahme und Bearbeitung von Anfragen ab SEV 02 gem. vorstehender Ziffer 5 ist, dass der Kunde gegenüber XIV Tech GmbH eine fachlich und technisch entsprechend qualifizierte Person sowie einen Stellvertreter dieser Person benennt, die intern beim Kunden mit der Bearbeitung von Anfragen beauftragt ist. Andere Störungen können auch von anderen Mitarbeitern des Kunden gemeldet werden. Die Hotline nimmt Anfragen per E-Mail, Ticketsystem und bei schwerwiegenden Störungen per Telefon entgegen.

Die Hotline wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Die Hotline kann zur Beantwortung auf dem Kunden vorliegende Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die vertragliche Leistungen verweisen.

Soweit eine Beantwortung durch die Hotline nicht oder nicht zeitnah möglich ist, wird XIV Tech GmbH - soweit dies ausdrücklich vereinbart ist - die Anfrage zur Bearbeitung an Hersteller oder Subunternehmer weiterleiten, insbesondere Anfragen zu nicht von ihm hergestellten Komponenten des Service.

Weitergehende Leistungen der Hotline, etwa andere Ansprechzeiten und -fristen sowie Rufbereitschaften oder Einsätze von XIV Tech GmbH vor Ort beim Kunden sind vorab ausdrücklich zu vereinbaren.

### **2. Datensicherheit, Datenschutz**

2.1 Die Vertragspartner werden die jeweils anwendbaren, insb. die in Deutschland gültigen, datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag und dessen Durchführung eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.

2.2 Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Kunde personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insb. datenschutzrechtlichen, Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Fall eines Verstoßes XIV Tech GmbH von Ansprüchen Dritter frei.

2.3 XIV Tech GmbH wird kundenbezogene Daten nur in dem Umfang erheben und nutzen, wie es die Durchführung dieses Vertrags erfordert. Der Kunde stimmt der Erhebung und Nutzung solcher Daten in diesem Umfang zu.

2.4 Die Verpflichtungen nach Abs. 1 bis 3 bestehen, so lange ANWENDUNGSDATEN im Einflussbereich von XIV Tech GmbH liegen, auch über das Vertragsende hinaus.

2.5 Ergänzend gelten die Bedingungen für Auftragsverarbeitung der XIV Tech GmbH, die unter <https://xivtech.de/datenschutz.pdf> gelesen und gespeichert werden können.

### **3. Geheimhaltung**

3.1 Vertraulich zu behandelnde Informationen sind die von dem informationsgebenden Vertragspartner ausdrücklich als vertraulich bezeichneten Informationen und solche Informationen, deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen der Überlassung eindeutig ergibt. Durch XIV Tech GmbH

vertraulich zu behandeln sind insbesondere die ANWENDUNGSDATEN, sollte er von ihnen Kenntnis erlangen.

Keine vertraulich zu behandelnde Information liegt vor, soweit der die Information empfangende Vertragspartner nachweist, dass sie

- ▷ ihm vor dem Empfangsdatum bekannt oder allgemein zugänglich waren;
- ▷ der Öffentlichkeit vor dem Empfangsdatum bekannt oder allgemein zugänglich waren;
- ▷ der Öffentlichkeit nach dem Empfangsdatum bekannt oder allgemein zugänglich wurden, ohne dass der informationsempfangende Vertragspartner hierfür verantwortlich ist.

3.2 Die Vertragspartner werden über alle vertraulichen Informationen, die ihnen im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses zur Kenntnis gelangt sind, Stillschweigen bewahren bzw. diese nur im vorher schriftlich hergestellten Einvernehmen des jeweils anderen Vertragspartners Dritten gegenüber – gleich zu welchem Zweck – verwenden.

3.2 Öffentliche Erklärungen der Vertragspartner über eine Zusammenarbeit werden nur im vorherigen gegenseitigem Einvernehmen abgegeben.

3.4 Die Verpflichtungen nach Abs. 2 bestehen auch über das Vertragsende hinaus auf unbestimmte Zeit, und zwar so lange, wie ein Ausnahmetatbestand nach Abs. 1 nicht nachgewiesen ist.

#### **4. Ansprechpartner und Eskalationsstufe**

4.1 Die Vertragspartner benennen schriftlich zu Zwecken der Kanalisierung der – insb. bei Störungen im Leistungsgefüge erforderlichen – Kommunikation jeweils einen Hauptansprechpartner, der für den jeweiligen Vertragspartner rechtlich verbindliche Erklärungen abgeben kann oder solche Erklärungen innerhalb von sechs Werktagen, nachdem ihm der Hauptansprechpartner des anderen Vertragspartners einen Sachverhalt und das Bedürfnis nach Entscheidung schriftlich mitgeteilt hat, herbeiführen kann.

4.2 Ist eine Abstimmung auf der Ebene der Hauptansprechpartner nicht innerhalb von zwölf Werktagen nach Mitteilung des Sachverhalts und des Entscheidungsbedürfnisses getroffen, ist der Vorgang unverzüglich der jeweiligen Geschäftsführung der Vertragspartner oder der von diesen benannten Vertretern zur Entscheidung vorzulegen. Diese Eskalationsstufe soll innerhalb einer Frist von weiteren zwölf Werktagen ab Eingang des Vorgangs eine abschließende Entscheidung treffen.

4.3 Die vorstehend vorgegebenen Eskalationsfristen führen nicht zur Hemmung von in diesem Vertrag vereinbarten Fristen. Vor Durchlaufen des Eskalationsverfahrens ist jedoch in aller Regel eine außerordentliche Kündigung unwirksam, sofern und soweit die Kündigung auf einer Meinungsverschiedenheit der Vertragspartner zur Leistungserfüllung beruhen soll.

#### **5. Mängelhaftung und sonstige Leistungsstörungen**

(1) XIV Tech GmbH schließt jegliche verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Mängel der vertraglichen Leistungen aus. Spätere Einwendungen wegen anfänglicher offener oder verdeckter Mängel sind damit ausgeschlossen.

(2) Die Haftung wegen Unterbrechung, Störung oder sonstiger schadensverursachender Ereignisse, die auf Telekommunikationsdienstleistungen von XIV Tech GmbH oder Dritten, für die XIV Tech GmbH haftet, beruhen, ist beschränkt auf die Höhe des für XIV Tech GmbH möglichen Rückgriffs gegen den jeweiligen Telekommunikationsdienstleister. XIV Tech GmbH haftet nicht für die Funktionsfähigkeit der Telefonleitungen zu dem vertragsgegenständlichen Server, bei Stromausfällen und bei Ausfällen von Servern, die nicht in seinem Einflussbereich stehen.

(3) XIV Tech GmbH gewährleistet, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen nicht mit Sach- und/oder Rechtsmängeln behaftet sind.

(4) XIV Tech GmbH gewährleistet, dass der Cloud-Service während der Betriebszeit bei vertragsgemäßigem Einsatz den Vereinbarungen entspricht. Mängel an dem Cloud-Service (im Folgenden als „Störungen“ bezeichnet) werden von XIV Tech GmbH nach entsprechender Mitteilung der Störung durch den Kunden (innerhalb der in Ziffer 4.2 ff. festgelegten Reaktionszeit) behoben. Gleiches gilt für sonstige Störungen der Möglichkeit zur Nutzung des Cloud-Service.

(5) XIV Tech GmbH wird Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen, den vereinbarten Störungskategorien zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung von Störungen durchführen. Das Störungsmanagement umfasst keine Leistungen, die im Zusammenhang mit dem Einsatz von dem Cloud-Service in nicht freigegebenen Einsatzumgebungen oder mit Veränderungen der Cloud-Service durch den Kunden oder Dritten stehen.

(6) XIV Tech GmbH wird während der Betriebszeit ordnungsgemäße Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen und jeweils mit einer Kennung versehen. Auf Anforderung des Kunden bestätigt ihm XIV Tech GmbH den Eingang einer Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung.

(7) Soweit nicht anders vereinbart, wird XIV Tech GmbH entgegengenommene Störungsmeldungen nach erster Sichtung einer der folgenden Kategorien zuordnen:

(i) Schwerwiegende Störung: Die Störung beruht auf einem Fehler des Cloud-Service, der die Nutzung des Cloud-Service unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt. Der Kunde kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.

(ii) Sonstige Störung: Die Störung beruht auf einem Fehler des Cloud-Service, der die Nutzung des Cloud-Service durch den Kunden mehr als nur unwesentlich einschränkt, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.

(iii) Sonstige Meldung: Störungsmeldungen, die nicht in die Kategorien der vorstehenden Ziffern fallen, werden den sonstigen Meldungen zugeordnet. Sonstige Meldungen werden von XIV Tech GmbH nur nach den dafür getroffenen Vereinbarungen behandelt.

(8) Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen und sonstige Störungen wird XIV Tech GmbH unverzüglich anhand der vom Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren. Stellt sich die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht als Fehler des Cloud-Service dar, teilt XIV Tech GmbH dies dem Kunden unverzüglich mit. Sonst wird XIV Tech GmbH entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und zur Bereinigung der mitgeteilten Störung veranlassen oder – bei Komponenten von Dritten – die Störungsmeldung zusammen mit seinen Analyseergebnissen dem Vertreiber oder Hersteller der Komponenten mit der Bitte um Abhilfe übermitteln. XIV Tech GmbH wird dem Kunden ihm vorliegende Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung eines Fehlers des Cloud-Service, etwa Handlungsanweisungen, in angemessener Frist zur Verfügung stellen. Der Kunde wird solche Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung von Störungen unverzüglich übernehmen und XIV Tech GmbH bei deren Einsatz etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden. Der Kunde hat Mangelansprüche nur, wenn gemeldete Mängel reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden nachweisbar sind.

(9) Gelingt es XIV Tech GmbH während der Vertragslaufzeit einen Sach- und/oder Rechtsmangel nicht zu beseitigen, so ist der Kunde berechtigt, XIV Tech GmbH eine angemessene Nachfrist mit der Androhung zu setzen, nach Ablauf dieser Nachfrist die monatliche Gebühr zu mindern oder den Vertrag fristlos schriftlich zu kündigen. Eine außerordentliche Kündigung des gesamten Vertrags ist nur bei einem wesentlichen Mangel zulässig. Der Rücktritt vom Vertrag ist ausgeschlossen.

(10) Ansprüche wegen mangelhafter Leistungen verjähren binnen eines Jahres.

(6) Die Sach- und Rechtsmängelhaftung für die erbrachten Leistungen erlischt, wenn der Kunde oder Dritte an Leistungen, Systemen, Systemkomponenten, Änderungen vorgenommen hat, denen XIV Tech GmbH vorher nicht ausdrücklich zugestimmt hat. Etwas Anderes gilt nur insoweit, als der Kunde nachweist, dass der Mangel nicht auf die Veränderungen zurückzuführen ist und dass diese die Mangelidentifizierung und -beseitigung nicht erschwert haben.

(11) Sofern von XIV Tech GmbH erbrachte Leistungen nicht unter die Sach- und/oder Rechtsmängelhaftung fallen und auch nicht von der Vergütung erfasst sind, trägt der Kunde die Kosten einschließlich eventuell anfallender Reisekosten und Spesen nach Maßgabe der bei Leistungserbringung jeweils gültigen Stunden- und Reisekostenansätze von XIV Tech GmbH. Dies insbesondere, wenn der Kunde eine unzutreffende Fehlermeldung durch ausreichende und zumutbare Beschäftigung mit dem Fehler selbst hätte vermeiden können.

## **6. Haftung, Haftungsgrenzen und Vertragsstrafe**

(1) Die Vertragspartner haften einander bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit für alle von ihnen sowie ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen verursachten Schäden unbeschränkt.

(2) Bei leichter Fahrlässigkeit haften die Vertragspartner im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt.

(3) Im Übrigen haftet ein Vertragspartner nur, soweit er eine wesentliche Vertragspflicht verletzt hat. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, die für die Erreichung des Vertragsziels von besonderer Bedeutung sind, ebenso alle diejenigen Pflichten, die im Fall einer schuldhaften Verletzung dazu führen können, dass die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet wird. In diesen Fällen ist die Haftung auf den Ersatz des bei Vertragsschluss vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens, höchstens aber 1.000.000 €, höchstens zweimal im Jahr, beschränkt.

Bei Anwendbarkeit von Mietrecht wird die verschuldensunabhängige Haftung von XIV Tech GmbH auf Schadensersatz (§ 536a BGB) für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel ausgeschlossen; Abs. 1 und 2 bleiben unberührt.

(4) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

## **7. Laufzeit, Kündigung**

Sofern nicht in der Bestellung anders vereinbart, gilt für Laufzeit und Kündigung von Verträgen über Cloud- IaaS, Monitoring oder Managed Services folgendes:

(1) Das Vertragsverhältnis beginnt mit dem vereinbarten Zeitpunkt und wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Ist kein Zeitpunkt vereinbart, beginnt das Vertragsverhältnis und die Leistungspflicht von XIV Tech GmbH mit dem Ersten des auf die Unterzeichnung oder Bestätigung der Bestellung durch den Kunden folgenden Monats.

(2) Das Vertragsverhältnis kann von jedem Vertragspartner schriftlich mit einer Frist von 4 Wochen zum Ende eines Monats ordentlich gekündigt werden

Jede Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

Das Recht der Parteien, einen Vertrag außerordentlich aus wichtigem Grund zu kündigen, bleibt unberührt.

(3) Nach Ablauf der Kündigungsfrist wird XIV Tech GmbH die Kundendaten noch drei Monate in einem gängigen Format vorhalten.

## 8. Höhere Gewalt

Keiner der Vertragspartner ist zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen im Fall und für die Dauer höherer Gewalt verpflichtet. Insb. folgende Umstände sind als höhere Gewalt in diesem Sinne anzusehen:

- ▷ von dem Vertragspartner nicht zu vertretende(s) Feuer/Explosion/Überschwemmung,
- ▷ Krieg, Meuterei, Blockade, Embargo,
- ▷ über 6 Wochen andauernder und von dem Vertragspartner nicht schuldhaft herbeigeführter Arbeitskampf,
- ▷ nicht von einem Vertragspartner beeinflussbare technische Probleme des Internets; dies gilt nicht, sofern und soweit der XIV Tech GmbH die Telekommunikationsleistung mit anbietet.

Jeder Vertragspartner hat den anderen über den Eintritt eines Falls höherer Gewalt unverzüglich schriftlich in Kenntnis zu setzen.

## 9. Schlussbestimmungen

(1) Auf das Vertragsverhältnis findet deutsches materielles Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung.

(2) Anhänge sind in ihrer jeweils gültigen, d.h. von beiden Vertragspartnern unterzeichneten, Fassung Bestandteil dieses Vertrags.

(3) Nebenbestimmungen außerhalb dieses Vertrags und seiner Anhänge bestehen nicht. Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrags und der Anhänge bedürfen der zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für die Abbedingung des Schriftformerfordernisses.

(4) Die etwaige Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieses Vertrags beeinträchtigt nicht die Gültigkeit des übrigen Vertragsinhalts.

(5) Ergeben sich in der praktischen Infrastruktur dieses Vertrags Lücken, die die Vertragspartner nicht vorgesehen haben, oder wird die Unwirksamkeit einer Regelung iS von Abs. 4 rechtskräftig oder von beiden Vertragspartnern übereinstimmend festgestellt, so verpflichten sie sich, diese Lücke oder unwirksame Regelung in sachlicher, am wirtschaftlichen Zweck des Vertrages orientierter angemessener Weise auszufüllen bzw. zu ersetzen.

(6) Ausschließlicher Gerichtsstand ist, sofern nicht eine Norm zwingend einen anderen Gerichtsstand anordnet, der Sitz von XIV Tech GmbH. XIV Tech GmbH ist berechtigt, den Kunden auch an dessen Sitz zu verklagen.